

AGENCIA DISTRITAL DE INFRAESTRUCTURA - ADI

POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA

**Elaborado por: Johnny Villegas- Profesional Especializado
Adriana Barraza - Servicios Profesionales**

Revisado por: Rodrigo Ariza jefe Administrativo y Financiero

Aprobación:

La presente política fue aprobada por el comité de Gestión y Desempeño de la Agencia Distrital de Infraestructura- **ADI**. La decisión está contenida en el Acta N° 005 Del 11 de Octubre de 2022

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL	3
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
3. ALCANCE	3
4. DEFINICIONES	4
5. RESPONSABLES	4
6. CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	5
7. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA	5
7.1 COMPONENTES ESTRATÉGICOS PARA PROMOVER Y FORTALECER LA POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	6
➤ Canal de atención Personalizada:	7
➤ Canal de atención Telefónica:	7
➤ Canal de atención Virtual	8
➤ Canal de atención Escrito	8
8. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ENTIDAD:	9
9. CONTROL DE CAMBIOS	10

1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Distrital de Infraestructura **ADI**, implementara la política de atención al ciudadano brindando una atención con calidad a la ciudadanía y a los grupos de interés incluyéndolos en cada uno de los ciclos de la gestión, planes, programas y proyectos de la entidad; facilitando al ciudadano su acceso mediante los canales dispuestos por la entidad con el compromiso institucional frente a la ley 1757 de 2015 y lo dispuesto en su **ARTÍCULO 2. De la política pública de participación democrática**. Todo plan de desarrollo debe incluir medidas específicas orientadas a promover la participación de todas las personas en las decisiones que los afectan y el apoyo a las diferentes formas de organización de la sociedad.

2. OBJETIVO GENERAL

Promover un contacto permanente con nuestros grupos de valor y partes interesadas, de manera que conozcamos sus expectativas y necesidades a través del fortalecimiento de espacios de interacción y canales de interlocución. Estos elementos contribuirán a mejorar la gestión institucional.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Garantizar la participación de nuestros grupos de valor a través de su interacción, que contribuirá a fortalecer la apropiada gestión de la entidad.
- ✓ Garantizar los canales de comunicación, espacios virtuales y presenciales que promuevan su ejecución.
- ✓ Seguimiento a las inquietudes, sugerencias y expectativas que tengan los ciudadanos constituyéndose en una fuente de retroalimentación que contribuirán al fortalecimiento de la entidad.

3. ALCANCE

Esta Política de Participación Ciudadana contempla los lineamientos para establecer una sinergia con el ciudadano de manera óptima y transparente; orientada a lograr el compromiso con nuestros grupos de interés, mediante el fortalecimiento y eficiencia de las actividades de participación. Con su ejecución, lo que busca la Agencia Distrital de Infraestructura **ADI** es generar valor agregado a la relación entidad ciudadano en cumplimiento a la normatividad y hacerlo mas efectivo

4. DEFINICIONES

Participación Ciudadana: Es un proceso en el que distintas fuerzas sociales, en función de sus respectivos intereses (de clase, de género, de generación), intervienen directamente o por medio de sus representantes en la marcha de la vida colectiva con el fin de mantener, reformar o transformar los sistemas vigentes de organización social y política (Velásquez y González; 2003)”.

Rendición de Cuentas: El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Veeduría Ciudadana: Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y *órganos de control*, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público. (LEY 85 DE 2003)

Grupos de Valor: n el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) “toda entidad pública cumple con un propósito fundamental para el cual fue creada: satisfacer un derecho constitucional o resolver los problemas o necesidades de un **grupo** de ciudadanos, a los **cuales** se les va a denominar **grupos de valor**” (DAFP,2019)

5. RESPONSABLES

Los responsables de la Política de participación en la Agencia Distrital de Infraestructura **ADI** es el representante legal de la entidad a través de sus dependencias, el encargado de orientar, hacer seguimiento y verificar la implementación de la política, garantizando el acceso de la ciudadanía a sus derechos

su operatividad, estará a cargo del Proceso de participación ciudadana de la Agencia Distrital de Infraestructura **ADI**

El responsable de coordinar la implementación en cada sujeto obligado: es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional

El responsable de seguimiento a la Política de servicio al ciudadano es Proceso de participación ciudadana y los mecanismos de control le corresponden al Asesor de Control Interno a través de sus herramientas

6. CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR

Caracterizar hace referencia a las particularidades de los ciudadanos, usuarios o partes interesadas, con los cuales interactúa La Agencia Distrital de Infraestructura **ADI**, con el fin de segmentarlos y a partir de allí, gestionar acciones.

Grupos de valor: cualquier organización, grupo o individuo que pueda ser afectado de manera directa por las actividades en el área de influencia de la Agencia Distrital de Infraestructura **ADI**.

Grupos de interés: son grupos de personas con los cuáles interactúa la entidad, se ven afectados de manera indirecta por el proyecto por lo regular, solicitan información, ya que existe un interés especial en la gestión y en los resultados de la Agencia Distrital de Infraestructura.

7. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

La "**Política de Participación Ciudadana**" está orientada a resultados institucionales y a la prestación de servicios que tengan un impacto en el bienestar de los ciudadanos, atendiendo los valores del servicio público como son la honestidad, el respeto, el compromiso, la diligencia y la justicia. La Agencia Distrital de Infraestructura **ADI** establecerá espacios efectivos de interlocución con los ciudadanos, organizaciones públicas y privadas, y actores de diversos sectores de la sociedad, a través de un dialogo permanente y atendiendo las disposiciones normativas vigentes relacionadas con los deberes y derechos de la población colombiana relacionadas con la participación ciudadana.

La Agencia Distrital de infraestructura se compromete con:

- ✓ Garantizar la participación de nuestros grupos de valor a través de su interacción, que contribuirá a fortalecer la apropiada gestión de la entidad.
- ✓ Garantizar los canales de comunicación, espacios virtuales y presenciales que promuevan su ejecución.
- ✓ Seguimiento a las inquietudes, sugerencias y expectativas que tengan los ciudadanos constituyéndose en una fuente de retroalimentación que contribuirán al fortalecimiento de la entidad.

7.1 COMPONENTES ESTRATÉGICOS PARA PROMOVER Y FORTALECER LA POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO



7.1.1 OBJETIVO 1: Garantizar la participación de nuestros grupos de valor a través de su interacción, que contribuirá a fortalecer la apropiada gestión de la entidad.

HERRAMIENTAS DE CONTROL SOCIAL

- **Solicitudes de información:** Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

LA PARTICIPACIÓN MEDIANTE LAS VEEDURÍAS CIUDADANA

- **Veedurías Ciudadanas:** La veeduría ciudadana es el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas políticas judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como a las entidades públicas o privadas organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.
- **Espacios de rendición de cuentas:** La rendición de cuentas es un elemento del control social que promueve la presentación de resultados de la gestión por parte de las

entidades y gerentes públicos, la atención de peticiones, información y explicaciones a la ciudadanía y la disponibilidad de información para su adecuado desarrollo.

➤ **Espacios de diálogos**

Consejos, comités y comisiones: Estos espacios reúnen instancias de carácter consultivo, adopción de políticas, programas y proyectos de coordinación y establecimiento de estrategias.

➤ **Espacios de participación directa de la ciudadanía**

Esta participación se da en las distintas fases de los ciclos de la gestión pública como son Identificación de necesidades, Diagnostico, Formulación de planes y programas, Ejecución, Seguimiento, Evaluación y Control; en todas estas instancias es fundamental la convocatoria y participación de la ciudadanía.

7.1.2 OBJETIVO 2: Garantizar los canales de comunicación, espacios virtuales y presenciales que promuevan su ejecución

❖ **TRAMITES Y OTROS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN**

➤ **Canal de atención Personalizada:**

Es el espacio físico en el que los ciudadanos interactúan de forma personalizada con los servidores de la Agencia Distrital de Infraestructura ADI, con el fin de tramitar sus solicitudes o PQRD, solucionar los requerimientos y consultar los diferentes servicios.

➤ **Canal de atención Telefónica:**

Es un mecanismo de telecomunicaciones que permite la interacción verbal en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.

La línea telefónica está diseñada para poder orientar al ciudadano en los servicios que ofrece la Agencia Distrital de Infraestructura-ADI, así como recibir y resolver sus Solicitudes y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

En la Agencia Distrital de Infraestructura-ADI, este canal se representa por medio de la atención de línea de teléfono 3399730.



➤ Canal de atención

Virtual

Los puntos de atención virtual son espacios que buscan una comunicación efectiva y cómoda con el ciudadano, evitándole a éste desplazamientos físicos. Por medio de este canal se resuelven solicitudes y PQRD.

En la Agencia Distrital de Infraestructura- ADI, este canal se representa por medio de: portal web: www.barranquilla.gov.co/adi le permitirá conocer todos nuestros servicios en línea, Además, podrá interponer por este medio a través del formulario web su PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia) y a través del correo electrónico: adi@barranquilla.gov.co. En redes sociales nos encuentras como:



+573168767382

@ADIBQUILLA

@adibquilla

@ADI_BQUILLA

➤ Canal de atención Escrito

Compuesto por la correspondencia y las comunicaciones escritas, la Agencia Distrital de Infraestructura-ADI en tiempo diferido da respuesta a las diferentes solicitudes que presentan los ciudadanos, relacionadas con los servicios de la Entidad.

En la Agencia Distrital de Infraestructura-ADI, se cuenta con una ventanilla única donde los ciudadanos pueden efectuar sus radicaciones.

7.1.3 OBJETIVO 3: Realizar Seguimiento a las inquietudes, sugerencias y expectativas que tengan los ciudadanos constituyéndose en una fuente de retroalimentación que contribuirán al fortalecimiento de la entidad.

➤ Atención quejas, Reclamos, Sugerencias PQRS

El PQRSD es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer

nuestro servicio hacia la excelencia, lo anterior en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

➤ **Encuesta de satisfacción al ciudadano.**

Es una herramienta de medición, estructurada y probabilística administrada a la población de una determinada territorialidad.

8. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ENTIDAD:

Estas estrategias se realizarán internamente en la entidad a través del fortalecimiento de los funcionarios encargados para propiciar de maneja positiva la atención ciudadana

LINEA ESTRATEGICA	ESTRATEGIA	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
<p><u>LINEA ESTRATEGICA 1.</u> Apropiación de la Política de Participación Ciudadana en la Agencia Distrital de Infraestructura ADI.</p>	<p>Desarrollo de campañas de sensibilización y capacitación, para lograr una adecuada apropiación del propósito de los componentes de la política de Participación ciudadana.</p>	<p>Grupo de Participación Ciudadana.</p>	<p>Divulgación de la Política de Participación Ciudadana con la publicación de la información.</p>
<p><u>LINEA ESTRATEGICA 2.</u> Promoción del control social y veedurías ciudadanas.</p>	<p>Consolidar el control social como elemento de acompañamiento, como garantía de transparencia a través de la participación eficaz.</p>	<p>Grupo de Participación Ciudadana.</p>	<p>Divulgación de la Estrategia de la Política de Participación Ciudadana en los distintos puntos de atención de la Agencia Distrital de Infraestructura ADI</p>

<p><u>LINEA ESTRATEGICA 3.</u> Evaluar el proceso de participación ciudadana y presentar propuestas de mejora que se consideren.</p>	<p>Definir las acciones necesarias para fortalecer el proceso de participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública institucional.</p>	<p>Mejora Continua</p>	<p>Presentar el resultado de las acciones en torno al fortalecimiento del proceso de participación ciudadana y las propuestas necesarias de mejoramientos</p>
---	---	------------------------	---

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
11/10/2022	1	Primera versión de la política de servicio al ciudadano.